

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Anggito, Albi dan Setiawan, Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Hamis, Sanusi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Kamsir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya.
- Muhtosim, Arif. 2010. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pranoto, R. 2020. *Digital Marketing Untuk Bumdes*. Yogyakarta: Hijaz Pustaka.
- Prasetyo, D. 2019. *Peran BUMDes Dalam Membangun Desa*. Kalimantan Barat: CV Dewarti Buku.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rukin, 2021. *Pembangunan Pedesaan melalui Badan Usaha Milik Desa*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Samudra. P. D. 2015. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sihombing, Sotarduga dan Sibagariang, Susy Alestriani. 2020. *Perpajakan, Teori dan Aplikasi*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, David. 2018. *BUM DESA*. Jakarta: Penerbit Gava Media.

### Artikel dan Jurnal

- Aldives. 2022. Program Peningkatan Pelayanan Informasi Melalui Saluran Radio Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Arfandy, Wein. 2016 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai. Program Pascasarjana, Universitas Medan Area.
- Astuti, Delita. 2022. Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Upt Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*. Vol. 2 No. 1 hal:49-63.
- Deda Herluinus A, Dan Hardianto, Willy Tri. 2018. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 7 No. 3 Hal:1-4.
- Rahayu Budi, Eka. 2014. Pentingnya Pelayanan Prima di Kantor. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Riyanto, A. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabui Andi. *Ecodemica*. Vol. 2 No. 1.
- Waruwu, Herlinus. 2022. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Medan Area.

#### **Dokumen Perundang-undangan**

- Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- MoU antara Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah dengan Badan Usaha Milik Desa Maju Jaya Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat Pemberdayaan BUMDes dan Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. Nomor 280.01/KU.03.02/Pentag.
- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi Republik Indonesia No 4 Tahun 2015 tentang Pendirian, Pengurusan dan Pengelolaan dan Pembubaran BUMDes pada Pasal 3.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang BUMDes.